

*Моисеенко Юлия Юрьевна  
студент 3 курса магистратуры, Экономический факультет  
Московский университет им. С. Ю. Витте  
Россия, г. Москва  
e-mail: frau.you@yandex.ru*

*Научный руководитель: Руденко Л. Г.,  
кандидат экономических наук, доцент  
Московский университет им. С. Ю. Витте  
Россия, г. Москва*

## РАЗРАБОТКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОБЩЕМ ВИДЕ

***Аннотация:** Статья посвящена управлению организацией через бизнес-процессы. В ней рассматривается эффективность бизнес-процессов и факторы, влияющие на нее. Также описываются принципы бизнес-процессов.*

***Ключевые слова:** бизнес-процесс, принципы, эффективность, результативность.*

*Moiseenko Yuliya Yurevna  
3d year master student, faculty of economics  
Moscow Witte University  
Russia, Moscow*

*Scientific adviser: Rudenko L. G.,  
Ph.D. in economics, associate professor  
Moscow Witte University  
Russia, Moscow*

## THE DEVELOPMENT OF BUSINESS PROCESSES IN GENERAL FORM

***Abstract:** This article is about management of the organization through business processes. This topic describes efficiency of business processes and Factors affecting it. Business process principles are described.*

***Key words:** business processes, principles, effectiveness, productivity.*

Бизнес-процесс можно определить как взаимосвязанные действия преобразования ресурсов (вход) в готовую продукцию или услугу (выход).

Руководители должны анализировать бизнес-процессы компании, включая ситуацию конкуренции, для того чтобы описать собственно положение компании, вовремя найти слабые места в управлении и исправить свои ошибки.

Чтобы составить общую схему бизнес-процесса, прежде чем начать, исполнитель знакомится с требованиями к своей деятельности.

Требования к деятельности как к процессу:

1. наличие ясного, специфического количественного результата процесса,
2. знание исполнителями своих функций и последовательности действий,
3. достижимость результатов во времени (долго- и краткосрочные),
4. оценка важности итогов работы, определение последствий,
5. наличие ответственных за достижение результатов.

Первым элементом, который может повлиять на эффективность бизнес-процессов и операционного менеджмента – это помехи (например, нечеткость указаний).

Второй элемент, влияющий на эффективность бизнес-процессов, это исполнитель. Это центральный элемент процесса, человек-исполнитель. От него зависит разница: сможет ли он восполнить слабость процесса и улучшить результаты.

Потребности клиентов часто меняются, отсюда и компании должны пересматривать свою деятельность, свои процессы, с этой целью рекомендуется выполнять следующее:

— четко определяются потребности клиентов, и эта информация регулярно корректируется,

— процессы удовлетворения потребностей клиента документируются, а ответственность за их эффективное протекание распределяется для облегчения межфункционального управления процессами,

— параметры процессов точно измеряются,

— на основе измерений руководители оценивают эффективность процессов и своевременно вносят коррективы в их работу,

— улучшение процессов используется для повышения конкурентоспособности компании.

Процессы организации могут быть разделены на несколько типов:

– основные процессы (создание основных продуктов или услуг);

- вспомогательные (обеспечение деятельности основных процессов, не касающаяся основных продуктов);
- процессы управления (управление всей организацией).

Также процессы можно подразделить на внутренние и внешние. Внешние бизнес-процессы, как правило, имеют входы и выходы за пределами организации. Внутренние – бизнес-процессы, находящиеся только в пределах организации. Разделение бизнес-процессов на внутренние и внешние не является устоявшейся классификацией, однако оно помогает ориентировать работников в зависимости от возникающих ситуаций и специфики задач, которые необходимо решить.

На основе анализа различных научных статей и исследование можно выделить принципы бизнес-процессов:

- наличие входа и выхода бизнес-процесса;
- наличие клиента и поставщика бизнес-процесса;
- наличие границ бизнес-процесса;
- взаимодействия и взаимосвязи бизнес-процессов;
- измеримость и управляемость бизнес-процесса.

Наличие входа и выхода бизнес-процесса – это основная цель любого бизнес-процесса. Данный принцип заключается в преобразовании ресурсов для получения продукта (конечного результата). Входы и выходы процесса также подразделяются на первичные и вторичные. Первичный вход – служит началом процесса, вторичный появляется в ходе реализации процесса. Первичный выход – основные целевые результаты для первостепенного сегмента клиентов), вторичный выход – вспомогательные продукты, не являющиеся основой жизнедеятельности организации.

Наличие клиента и поставщика бизнес-процесса. Существование поставщика ресурсов и потребителя готовых результатов.

Наличие границ бизнес-процесса. Любой бизнес-процесс ограничен, т. е. имеет начало и конец, а также точки соприкосновения с другими бизнес-процессами.

Взаимодействия и взаимосвязи бизнес-процессов, т. е. тесное взаимодействие бизнес-процессов и определяют полную картину функционирования организации.

Измеримость и управляемость бизнес-процесса. Бизнес-процессы измеримы, они имеют количественные и качественные показатели. К качественным показателям относятся:

- Результативность. Удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов.
- Эффективность. Качественное использование ресурсов, соотношение затрат и конечного результата.
- Адаптируемость. Способность процесса реагировать на изменения рынка.

К количественным показателям относятся:

- Производительность. Соотношение количества единиц на входе к количеству единиц на выходе.
- Длительность. Время осуществления процесса.
- Стоимость. Совокупность всех затрат бизнес-процесса.

Грамотный подход к менеджменту в компании позволяет выполнить совершенствование бизнес-процессов и впоследствии реализовать инициативы. Для достижения результатов необходим регулярный контроль. Операционная стратегия заключается в принятии решений по разработке бизнес-процесса и инфраструктуры, которая обеспечивает исполнение бизнес-процесса.

Формирование бизнес-процессов предприятия происходит по следующим этапам:

1. Подготовка. Определение сроков и участников.
2. Разработка. События, результат, возможные риски
3. Проверка. Сравнение показателей.

Разработка бизнес-процесса заключается в следующем [2, с. 305]:

- выбор оптимальных технологий;
- определение временного графика работ;
- определение оптимальных размеров товарно-материальных запасов;

— размещение полученного бизнес-процесса.

Что бы созданные бизнес-процессы имели высокое качество и ценность для организации требуется значительное количество времени. Качественное создание бизнес-процессов преследует такие цели:

– Описание. При помощи формирования моделей можно тщательно рассмотреть процесс от его начала и до самого завершения. Модель дает возможность со стороны оценить процесс и выявить его слабые и сильные элементы.

– Нормирование. Любая деятельность должна осуществляться в соответствии с определенными правилами. Поэтому и разработка бизнес-процессов должна регламентироваться специальными правилами.

– Установление взаимосвязей между элементами, а также между процессами. Мало построить качественную модель, необходимо также предусмотреть логическую связь между процессами.

Чем рациональней будет взаимодействие между процессами, тем эффективней будет конечный результат.

### **Список литературы:**

1. Абдикеев, Н.М.; Данько, Т.П. и др. Реинжиниринг бизнес-процессов. Москва: Эксмо, 2017. 590 с.
2. Чукарин А.В. Бизнес-процессы и информационные технологии. М.: Альпина Паблицер. 2016. 516 с.
3. Шеер Август-Вильгельм Моделирование бизнес-процессов. М.: Вильямс, 2017. 223 с.